

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.07.2022 14:52:04  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484036a8cb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

24.11.2021 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Соколова О.Л.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
24 ноября 2021 г.  
Проректор Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Иностранный язык в сфере сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2022
Разработана:	
Ст. преподаватель	Лапина Валентина Юрьевна
Ст. преподаватель	Куркова Юлия Николаевна
Ст. преподаватель	Шемякина Елена Александровна

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является повышение уровня владения иностранным языком и овладение необходимым уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в профессиональной и научной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5					
Зачет	108	20	20	88	3
Семестр 6					
Зачет с оценкой	108	32	32	76	3
	216	52	52	164	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1.УК-4 Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-2.УК-4 Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
	ИД-3.УК-4 Имеет практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
	ИД-2.УК-5 Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.
	ИД-3.УК-5 Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Семестр 5		108		
Тема 1.	Коммуникация в индустрии туризма.	54			10	44	
Тема 2.	Условия проживания и организация питания.	54			10	44	
Семестр 6		108					
Тема 3.	Презентация и продвижение туристского продукта.	54			16	38	
Тема 4.	Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка.	54			16	38	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Тема 1. Коммуникация в индустрии туризма.	Устное сообщение (Приложение 4)	Подготовка устного сообщения по одной из предложенных тем	100 баллов
Тема 2. Условия проживания и организация питания.	Презентация (Приложение 4)	Подготовка и защита презентации по одной из предложенных тем	100 баллов
	Эссе (Приложение 4)	Написание эссе по одной из предложенных тем	100 баллов
Тема 3. Презентация и продвижение туристского продукта.	Устное сообщение (Приложение 4)	Подготовка устного сообщения по одной из предложенных тем	100 баллов
Тема 4. Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка.	Презентация (Приложение 4)	Подготовка и защита презентации по одной из предложенных тем	100 баллов
	Эссе (Приложение 4)	Написание эссе по одной из предложенных тем	100 баллов
<b>Промежуточный контроль (Приложение 5)</b>			
5 семестр (За)	Билет для зачета (Приложение 5)	Каждый билет содержит следующие задания: 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста (объемом 1000-1200 п.зн. за 1 академ. час с использованием словаря)	100 баллов
6 семестр (ЗаО)	Билет для зачета с оценкой (Приложение 5)	Каждый билет содержит следующие задания: 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста (объемом 1000-1200 п.зн. за 1 академ. час с использованием словаря)	100 баллов

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Коммуникация в индустрии туризма. Корпоративные стандарты и их применение в сфере услуг. Взаимоотношения с клиентами, поведение сотрудников в ситуациях делового общения. Сопоставление традиций страны изучаемого языка и разных стран мира.</p>
<p>Тема 2. Условия проживания и организация питания. Предприятия сферы услуг. Посещение кафе/ ресторана. Варианты проживания. Особенности проживания индивидуальных туристов и организованных групп. Питание в поездках. Организованное питание. Полупансион и полный пансион.</p>
<p>Тема 3. Презентация и продвижение туристского продукта. Презентация отеля, кафе, ресторана. Подбор и презентация пакетного тура. Туристский продукт как комплекс товаров и услуг. Национальный турпродукт.</p>
<p>Тема 4. Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка. Обсуждение возможных трудностей в поездке, при размещении в гостинице, во время экскурсии и варианты их преодоления. Качественное обслуживание гостей. Обратная связь. Планирование, подготовка и организация мероприятия с участием иностранных гостей. Встреча и размещение гостей. Переписка. Бронирование перелета. Составление маршрута, составление плана проведения мероприятия.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Коммуникация в индустрии туризма. 1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям. 2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 2. Условия проживания и организация питания. 1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям. 2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 3. Презентация и продвижение туристского продукта. 1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям. 2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 4. Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка. 1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям. 2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>



7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Жулидов С.Б. The Travel and Tourism Industry [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 207 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028623>

2. Миньяр-Белоручева А.П., Покровская М.Е. Английский язык для работы в туризме = Working in Tourism [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021. - 192 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1167952>

3. Бороненкова Н. Л., Бороненкова Н. Л. Event Service - You are Welcome! [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2020. - 277 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/20/p493247.pdf>

4. Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 267 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494569>

#### **Дополнительная литература:**

1. Жулидов С.Б. The Hotel Business [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 230000. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 159 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028621>

2. Жулидов С.Б. The Restaurant Business [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 230000. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 239 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028622>

3. Воробьева С. А., Киселева А. В. Английский язык для ресторанного бизнеса (В1). Business English for Restaurants and Catering [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 213 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492696>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.